

Relación con el cliente

En nuestra app queremos que el cliente sienta que puede confiar en nosotros desde el primer momento. La relación con el usuario es principalmente automatizada y de autoservicio, ya que usamos la inteligencia artificial para darle ideas que realmente encajan con su espacio y con sus gustos, de una forma rápida y sencilla. Esto hace que vea que la app funciona de verdad y que le ayuda a tomar decisiones sin complicarse, lo que genera una percepción positiva de la app como una herramienta útil, fiable y moderna.

La comunicación con el usuario es cercana: le mandamos avisos útiles, recomendaciones según los diseños que hace y le damos soporte cuando tiene dudas. Aunque la mayor parte del proceso es automático, también existe una relación personal opcional, ya que el usuario puede recibir ayuda de decoradores si lo necesita. Después de la compra no lo dejamos tirado; le hacemos seguimiento, le preguntamos si todo fue bien y le damos opciones para mejorar su decoración o arreglar cualquier problema. Incluso puede subir fotos de cómo quedó su espacio, lo que mejora su experiencia y nos ayuda a perfeccionar el servicio.

Además, frente a otras apps de decoración que muchos usuarios consideran poco personalizadas y limitadas a mostrar catálogos, nuestra aplicación destaca por adaptarse al espacio real del cliente y permitir ver el resultado antes de comprar. Esto influye directamente en su decisión de uso, ya que la app le ofrece ahorro de tiempo, facilidad de uso, mayor precisión y más seguridad en la compra. Todo esto nos ayuda a crear confianza y a que el usuario vuelva a usar la app cada vez que quiera cambiar algo en su casa o en su trabajo.

Para mejorar la relación con el cliente, analizamos su comportamiento dentro de la app, observando qué funciones utiliza más, qué estilos prefiere y cómo es su proceso de compra. También recogemos valoraciones, opiniones y encuestas de satisfacción después de la compra, lo que nos permite adaptar el servicio a sus necesidades reales.